

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร เขต กพน.2 โทร 056-613523

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.62         | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                          |          |                |        |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |         |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                      |          | 2              | 3      | 0       | 5        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 2              | 3      | 0       | 5        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร เขต กพน.2 โทร 056-613523

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.62         | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 2              | 3      | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร เขต กพน.2 โทร 056-613523

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.62         | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 10             | 5      | 0       | 15       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 18             | 1      | 0       | 19       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 33             | 27     | 0       | 60       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 7              | 0      | 0       | 7        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร เขต กพน.2 โทร 056-613523

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.62         | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 1              | 0      | 0       | 1        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 2              | 1      | 0       | 3        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 3              | 0      | 0       | 3        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร เขต กพน.2 โทร 056-613523

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.62         | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 1      | 0       | 1        |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| 66                                                                                                                            |          | 66             | 39     | 0       | 105      |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100%   | .....%  | .....%   |              |
| 119                                                                                                                           |          | 119            | 73     | 0       | 192      |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร เขต กพน.2 โทร 056-613523

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.62         | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 2              | 3      | 0       | 5        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 1              | 0      | 0       | 1        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | 95%      | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |        |         |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              | -        | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | -        | 0              | 0      | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร เขต กฟน.2 โทร 056-613523

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.62         | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 25             | 193    | 0       | 218      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร เขต กพน.2 โทร 056-613523

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.62         | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |        |         |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |